

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Disain Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu prosedur yang terstruktur yang mencakup langkah-langkah dari asumsi yang lebih luas sampai dengan metode rinci yang digunakan sebagai pegangan dalam proses penelitian (Creswell, 2014). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif mencerminkan pendekatan pengujian hipotesis dengan menganalisis bagaimana variabel diukur menggunakan metode pengukuran, untuk menginterpretasikan hasil menggunakan prosedur statistik (Creswell, 2014).

Berdasarkan tujuan penelitian, analisis, yang digunakan adalah penelitian verifikatif. Penelitian deskripsi adalah jenis penelitian akhir yang bertujuan untuk menjelaskan sesuatu berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian, (Sekaran, Uma and Bougie, 2016). Penelitian verifikatif merupakan suatu penelitian yang mencoba untuk mengungkapkan hubungan kausal antar variabel (Donald R. Cooper Pamela Schindler, 2014). Sedangkan menurut (Sekaran, Uma and Bougie, 2016) penelitian verifikatif adalah penelitian untuk membentuk hubungan kausalitas antar variabel. Penelitian verifikatif bertujuan untuk membangun hubungan sebab akibat antar variabel dan menguji hipotesis lapangan untuk mendapatkan gambaran dampak variabel independen *performance expectancy, effort expectancy, social influence, perceived risk dan trust* terhadap *continuance intention to use dan behavior usage*. Karena analisisnya bersifat deskriptif dan verifikatif yang divalidasi dengan pengumpulan data lapangan, oleh maka pendekatannya yang digunakan adalah metode *Explanatory*. Studi eksplanatori dilakukan untuk menganalisis masalah, sehingga peneliti mendapatkan wawasan yang lebih luas untuk menghadapi masalah tersebut (Malhotra & Birks, 2013).

3.2 Lokasi dan Unit Observasi

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Bank BNI di provinsi DKI Jakarta. Unit analisis/observasi pada studi ini adalah nasabah reguler PT. Bank BNI di Provinsi DKI Jakarta.

3.3 Variabel Penelitian

3.3.1 Definisi Variabel dan Pengukurannya

Penelitian ini meneliti pengaruh konstruk inti UTAUT yaitu PE, EE dan SI yang diintegrasikan dengan variabel *perceived risk* dan *trust* terhadap niat untuk terus menggunakan (*continuance intention*) dan perilaku penggunaan layanan *mobile banking* Bank BNI di Provinsi DKI Jaya.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah konstruk inti UTAUT yang terdiri *Performance expectancy (PE)*, *effort expectancy (EE)*, dan *social influence (SI)* serta variabel external yang ditambahkan pada model UTAUT yaitu *trust* dan *perceived risk*. Sedangkan variabel terikat terdiri dari niat untuk tetap menggunakan (*Continuance intention*) dan perilaku pengguna (*behavior use*).

3.3.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah mekanisme di mana definisi atau struktur dimodifikasi atau diuraikan menjadi variabel yang dapat diamati untuk diukur (Cooper & Schindler, 2014). Dengan demikian, operasionalisasi variabel bertujuan untuk mengetahui skala ukuran masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan tepat. Berikut adalah tabel operasionalisasi variabel pada studi ini:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
<i>Trust</i> : Tingkat kepercayaan pengguna bahwa penyedia layanan mobile banking memiliki kemampuan, integritas dan kebaikan dalam menyediakan layanan (Pavlou, 2003; Mayer et al 1995; Zhou, 2011; Folake, 2014)					

Trust	Ability	kompetensi dan karakteristik bank untuk menyediakan, melayani dan mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.	Kompetensi	Tingkat kemampuan organisasi untuk melayani nasabah	Interval
			Pengalaman	Tingkat pengalaman bank untuk melayani nasabah	
			Pengesahan Organisasi (Kim et all 2003)	Tingkat reputasi bank di mata nasabah	
	Benevolence	kemauan bank dalam emberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara bank dengan nasabahnya	Perhatian	Tingkat perhatian bank kepada nasabah	Interval
			Empati	Tingkat kemampuan bank untuk mengetahui apa yang diharapkan nasabah	
	Integrity	Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan bank dalam menjalankan bisnisnya.	Keyakinan (Kim et al. (2003)	Tingkat keyakinan nasabah pada bank dalam memuaskan kebutuhan nasabah	Interval
			Kewajaran (Fairness)	Tingkat kewajaran bank dalam menjakankan bisnisnya	
			Honesty	Tingktat kejujuran bank dalam melakukan bisnisnya	
			Keandalan (Reliability) Kim et all 2003	Tingkat Keandalan bank dalam Mengamankan transaksi	
	Performance expectancy : tingkat kepercayaan nasabah bahwa menggunakan layanan mobile banking akan membantu nasabah mencapai keuntungan dalam kinerjanya secara menyeluruh.				
Performance Expectancy	Usefulness			Interval	
	Tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan m-banking akan sangat berguna dalam transaksi perbankan				

<i>Effort Expectancy</i>	<i>Improve the performance</i>	Tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan <i>m-banking</i> memungkinkan nasabah untuk bertransaksi lebih cepat.	Interval
	<i>Relative advantage</i>	Tingkatan inovasi <i>m-banking</i> dirasakan lebih baik dari inovasi sebelumnya	Interval
	<i>Time efficiency</i> Venkatesh et al 2003; Daniel 2015; Martin dan Hoerero, 2012).	Tingkat keyakinan seseorang Penggunaan <i>mobile banking</i> akan memberikan efisiensi waktu	Interval
	<i>Effort Expectancy</i> : Tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan <i>mobile banking</i> oleh nasabah ; (Viswanath Venkatesh, 2012; Gordon B. Davis Carlson, 2003; Yu, 2012).		
	<i>Ease to learn</i>	tingkatan dimana seseorang percaya <i>m-banking</i> mudah dipelajari.	Interval
<i>Effort Expectancy</i>	<i>complexity</i>	Tingkatan dimana <i>m-banking</i> dirasakan lebih sulit untuk dipahami dan digunakan	
	<i>Ease of use</i>	Tingkatan dimana <i>m-banking</i> dirasakan mudah digunakan.	
	<i>Interaction</i>	Tingkat interaksi nasabah dengan sistem <i>m-banking</i> sangat jelas dan mudah dipahami.	
	<i>Flexibility</i> (Huang & Kao, 2015; Vankatesh et al., 2003;Junadi, 2015	Tingkat kepercayaan nasabah terhadap fleksibilitas penggunaan <i>mobile banking</i>	
<i>Social Influence</i> : Tingkat pengaruh orang lain untuk menggunakan layanan <i>m-banking</i> (Yu, 2012; Vankatesh et al., 2003)			

<i>Social Influence</i>			<i>Subject norm</i>	tingkat pengaruh orang lain yang penting untuk menggunakan atau tidak menggunakan <i>m-banking</i> .	Interval
			<i>Social factor</i>	tingkat pengaruh yang dapat dimiliki orang lain untuk menggunakan <i>m-banking</i> .	
			<i>Image</i> (Venkatesh et al 2003; Yu, 2012)	Tingkat pengaruh penggunaan <i>m-banking</i> dalam meningkatkan image/status seseorang	
<i>Perceived risk</i> : tingkat kepercayaan nasabah bahwa menggunakan layanan m-banking menyebabkan kemungkinan kerugian (Featherman & Pavlou, 2003; Lee dan Song, 2013; Lee, 2009)					
<i>Perceived risk</i>	<i>Privacy risk</i>	Tingkat resiko kerahasiaan dari jasa layanan <i>m-banking</i> (Luarn & Lin 2005)	Data diberikan pihak lain	Tingkat kekhawatiran nasabah datanya diberikan pada pihak lain.	Interval
			Penggunaan info pribadi tanpa izin	Tingkat ketakutan nasabah berkenaan penggunaan informasi pribadi tanpa izin	
	<i>Security Risk</i>	Tingkat resiko keamanan dirasakan nasabah (Featherman & Pavlou, 2003)	Membuat kesalahan	tingkat ketakutan dalam membuat kesalahan dalam bertransaksi	
			Pengambilan data pribadi	tingkat ketakutan pengambilan data pribadi	
			Akun diakses Orang lain (Luarn dan Lin 2005; Luakkanen & Lauronen, 2006)	tingkat ketakutan akun akan diakses orang lain	
<i>Continuance intention</i> ; Tingkat kemauan yang kuat dari nasabah untuk terus menggunakan m-banking. (Chen 2012; Bhattacharjee, 2001)					

Continuance intention	Bermaksud untuk terus menggunakan	Kemungkinan Niat nasabah untuk tetap menggunakan m-banking BNI	Interval
	Akan terus menggunakan m-banking BNI	Kemungkinan Niat nasabah akan menggunakan m-banking masa yang akan datang.	
	Niat untuk terus menggunakan m-banking BNI dari pada alternatif lain.	Kemungkinan niat nasabah untuk tetap menggunakan m-banking dari pada lainnya.	
	Keinginan untuk menggunakan m-banking BNI sebanyak mungkin	Kemungkinan niat nasabah untuk terus menggunakan m-banking BNI sebanyak mungkin	
	(Bhattacharjee, 2001; Suh and Han, 2002)		
Behavior Use: Tingkat perasaan positif dan negatif nasabah tentang penggunaan m-banking (Venkatesh et al. 2003)			
Behaviour Use	M-banking BNI menarik	Tingkat ketertarikan dalam menggunakan m-banking	Interval
	M-banking BNI menyenangkan	Tingkat kesenangan dalam menggunakan m-banking	
	M-banking BNI tidak menyenangkan	Tingkat ketidak sukaan dalam menggunakan m-banking	

Sumber:Hasil Sintesa Penulis 2020

3.4. Jenis dan Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari responden untuk di analisis lebih lanjut agar mendapatkan solusi terhadap masalah yang diteliti (Sekaran, Uma and Bougie, 2016). Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa tanggapan konsumen terhadap kepercayaan, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, persepsi risiko, niat untuk melanjutkan dan perilaku penggunaan. Sedangkan, tipe data yang digunakan dalam analisis ini adalah data *cross sectional* yang hanya diperoleh satu kali dalam waktu kurang dari setahun.
2. Data sekunder. Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan tidak dikumpulkan oleh peneliti secara langsung (Sekaran, Uma and Bougie, 2016; Zikmund et al., 2010) misalnya berupa jurnal, prosiding, hasil wawancara, laporan tahunan asosiasi baik online maupu offline, buku dan lain-lain.

3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.5.1 Populasi

Populasi mengacu pada seluruh komunitas individu, insiden, atau hal-hal lain yang mungkin digunakan peneliti untuk menarik kesimpulan (Sekaran, Uma and Bougie, 2016). Populasi digunakan untuk pengambilan keputusan ataupun pengujian hipotesis. Studi ini berfokus pada seluruh nasabah Bank BNI Provinsi DKI Jakarta yang menggunakan *mobile banking* berjumlah 730.274 nasabah berdasarkan data per bulan Maret 2019. Ukuran sampel dihitung dengan merujuk pada teknik yang digunakan untuk pemodelan persamaan struktural dalam uji hipotesis.

Untuk memperoleh data yang representatif, penelitian ini menggunakan dua langkah berikut: pertama, menginventarisir jumlah cabang dan nasabah bank BNI 1946 yang ada di Provinsi DKI Jakarta. Kedua, menentukan ukuran sampel dari besarnya populasi pada masing-masing cabang Bank BNI 1946. Penelitian ini dibatasi pada populasi sasaran yaitu kepada nasabah reguler bank BNI yang aktif

menggunakan *mobile banking* dan minimal pernah menggunakannya satu kali transaksi berjumlah 485. 827 nasabah.

Tabel 3.2
Populasi Sasaran Penelitian

Wilayah	Cabang	Flag Nasabah	Kepemilikan Mobile Banking	Jumlah Nasabah
W10 - JKT Senayan	Dukuh Bawah	Regular	Punya	15185
	Jakarta Pusat	Regular	Punya	27319
	Melawai Raya	Regular	Punya	29818
	Menteng	Regular	Punya	6889
	Pasar Mayestik	Regular	Punya	19607
	Senayan	Regular	Punya	28734
	Tebet	Regular	Punya	36225
W12 - JKT Kota	Daan Mogot	Regular	Punya	22953
	Harmoni	Regular	Punya	27157
	Jakarta Kota	Regular	Punya	12285
	Pecenongan	Regular	Punya	10669
	Roa Malaka	Regular	Punya	10967
	Tanjung Priuk	Regular	Punya	25020
W14 - JKT BSD	Bumi Serpong Damai	Regular	Punya	19884
W14 - JKT BSD	Fatmawati	Regular	Punya	36007

	Margonda Depok	Regular	Punya	25307
	UI Depok	Regular	Punya	26033
W15 - JKT Kemayoran	Gambir	Regular	Punya	9521
	Jati Negara	Regular	Punya	24768
	Kelapa Gading	Regular	Punya	9973
	Kramat	Regular	Punya	23910
	Rawamangun	Regular	Punya	37596
Total Nasabah				485827

Sumber: Data Bank BNI 1946 periode Maret 2019

Ada dua alasan mengapa penelitian ini hanya menggunakan nasabah bank BNI. 1. Bank BNI termasuk salah satu dari 4 bank besar yang memiliki nasabah pengguna *mobile banking* yang cukup banyak. 2. Dibandingkan bank lain, layanan *mobile banking* BNI belum sebaik bank besar lainnya seperti mandiri atau BCA tetapi memiliki jumlah nasabah yang menggunakan *mobile banking* cukup banyak sebesar 6,79 nasabah. Penelitian ini dilakukan di provinsi DKI Jakarta dengan pertimbangan bahwa nasabah BNI di Provinsi DKI cukup besar dibandingkan provinsi lainnya yaitu 6.539.020 nasabah (data per maret 2019). Selain itu, adanya keterbatasan waktu dan biaya penelitian serta kemudahan untuk mengumpulkan data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* yang memungkinkan semua partisipan populasi menjadi sampel dengan dasar yang sama sehingga semua sampel dapat mencerminkan karakteristik populasinya.

3.5.2 Sampel

Mengingat besarnya populasi dan tidak mungkin untuk menggunakan semua populasi tersebut, oleh karena itu penelitian ini menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Hal ini dilakukan karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan ciri populasi (Sekaran, Uma and Bougie, 2016; Uma Sekaran, 2003). Sejauh mana sampel mencerminkan populasi merupakan indikator penting dalam mengevaluasi desain sampel. Dengan kata lain, hasil penelitian akan mengacu pada populasi. Oleh karena itu, sampel yang dikumpulkan dari suatu populasi benar-benar harus mencerminkan populasi tersebut.

Penelitian deskriptif dan verifikasi memerlukan ukuran sampel yang direkomendasikan dari 100 hingga 200 responden untuk memenuhi proses penilaian estimasi *maximum likelihood estimation* (MLE), terutama dalam kasus studi SEM. Sampel yang digunakan dalam analisis ini sebanyak 400 nasabah yang ditentukan dengan menggunakan formula Slovin, karena peneliti tidak mengetahui perilaku dari populasi secara pasti. Dengan populasi sasaran sebesar 485.827 nasabah, dan galat pendugaan sebesar 0,05 atau 5 persen, maka didapat sampel minimal sebesar :

$$n = N / (1 + (N \times d^2))$$

$$\text{Sehingga: } n = 485827 / (1 + (485827 \times 0,05^2))$$

$$n = 485827 / (1 + (485827 \times 0,0025))$$

$$n = 485827 / (1 + 1.124,568)$$

$$n = 485827 / 1.215,568$$

$$n = 399,67 \text{ dibulatkan menjadi } 400 \text{ nasabah}$$

Keterangan:

N= Ukuran populasi

n = Ukuran sampel

d= galat pendugaan

Untuk mengetahui jumlah sampel untuk masing-masing cabang digunakan proporsi berdasarkan jumlah pengguna *mobile banking* sehingga sampel benar-benar dapat mewakili seluruh populasi. Dengan demikian, kesimpulan dari hasil

penelitian dapat digunakan untuk mengeneralisasi populasi. Berikut adalah hasil proposrsi sampel untuk masing-masing cabang:

Tabel. 3.3
Jumlah Sampel Penelitian

No.	Cabang	Populasi	Proporsi	Sampel
1	Dukuh Bawah	15185	0,03	12
2	Jakarta Pusat	27319	0,06	22
3	Melawai Raya	29818	0,06	25
4	Menteng	6889	0,01	6
5	Pasar Mayestik	19607	0,06	16
6	Senayan	28734	0,06	24
7	Tebet	36225	0,07	30
8	Daan Mogot	22953	0,05	19
9	Harmoni	27157	0,06	22
10	Jakarta Kota	12285	0,03	10
11	Pecenongan	10669	0,02	9
12	Roa Malaka	10967	0,02	9
13	Tanjung Priok	25020	0,05	21
14	BSD	19884	0,04	16
15	Fatmawati	36007	0,07	30
16	Margonda DPK	25307	0,05	21
17	UI Depok	26033	0,05	21
18	Gambir	9521	0,02	8
19	Jatinegara	24768	0,05	20
20	Kelapa Gading	9973	0,02	8
21	Kramat	23910	0,05	20
22	Rawamangun	37596	0,08	31
Total		485827	100	400

Sumber:Data diolah 2020 dengan Excel

3.5.3 Teknik Sampling

Sampel dipilih secara proporsional dalam analisis ini dengan teknik *simple random sampling*. Pengambilan sampel secara acak adalah teknik pengambilan sampel dari suatu populasi dengan cara yang memungkinkan setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel (Sekaran, 2003:270). Perhitungan Jumlah sampel untuk masing-masing cabang meggunakan proporsi bagian, sehingga sampel yang didapat diharapkan dapat mewakili atau menggambarkan karakteristik

populasinya. Penyebaran kuesioner menggunakan *google-form* dan diberikan secara *online*.

3.6 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk memperoleh data primer. Kuesioner merupakan serangkaian pertanyaan tertulis yang dijawab oleh responden (Sekaran, Uma and Bougie, 2016). Kuesioner penelitian ini telah disusun berdasarkan indikator dari masing-masing konstruk variabel penelitian dengan skala *semantic defferential* dalam bentuk *Google Form*. Skala ini digunakan untuk menilai persepsi dan sikap responden terkait dengan fenomena penelitian yang diteliti. Skala diferensial semantik bersifat ordinal. Namun, skala ini sering diperlakukan sebagai skala interval (Sekaran, Uma and Bougie, 2016). Jawaban yang diperoleh dari setiap pertanyaan maupun pernyataan yang diperoleh diberi skor terkecil yaitu 1 hingga nilai terbesar 7. Berikut adalah contoh dari skala *semantic defferential* yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3.4

Skala *Semantic Defferential*

Sangat Negatif	Skor							Sangat Positif
Sangat Rendah	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Tinggi
Sangat Lambat	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Cepat
Sangat Sulit	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Mudah
Sangat Kecil	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Besar

Sumber: Sekaran dan Bougie, 2016

Kuesioner ini terdiri dari tiga bagian. Bagian pertama berisi surat permohonan meminta kesediaan responden untuk mengisi kusioner yang diberikan. Bagian kedua berisi pernyataan yang berkaitan dengan karakteristik responden dan bagian terakhir berisi pernyataan yang berkenaan dengan penilaian responden terhadap *moble banking* BNI sesuai dengan persepsi yang dirasakan responden. Penyebaran kuesioner melalui *online survey* dengan menggunakan *google form*. Pengujian Validitas dan reliabilitas alat ukur dilakukan terlebih dahulu kepada 44 responden sebelum kuesioner disebarkan.

3.7 Uji Validitas Dan Realiabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai apakah instrumen yang disiapkan benar-benar dapat menentukan apa yang akan diukur. Pengujian ini digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem pengukuran dapat memenuhi tujuan pengukurannya dengan cermat. Semakin tinggi nilai validitas dari alat ukur, semakin kecil varian kesalahannya dan semakin terpercaya datanya. Uji validitas dalam studi ini merupakan uji *consrtruct validity*. Uji ini bertujuan untuk mencari validitas dengan mengkorelasikan nilai yang didapat setiap item dengan skor totalnya. Korelasi antara skor item dengan skor total berdasarkan ukuran statistik haruslah signifikan. Jika skor total berkorelasi dengan semua item yang disusun, instrumen pengukuran dapat dianggap baik.

Pengujian validitas ini menggunakan korelasi Product-Moment Pearson pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ dan $n = 42$ serta $r\text{-tabel} = 0.304$, dengan kriteria sebagai berikut: Jika $r\text{-hitung} >$ dari $r\text{-tabel}$, maka alat ukur dikatakan Valid, sedangkan jika $r\text{-hitung} <$ dari $r\text{-tabel}$, maka alat ukur disimpulkan tidak valid.

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber : (Malhotra & Birks, 2013)

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

n = Jumlah sampel

\sum = Kuadrat faktor variabel X

$\sum X^2$ = Kuadrat faktor variabel X

$\sum Y^2$ = Kuadrat faktor variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah perkalian faktor korelasi variable X dan Y

Dimana: r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan.

Berikut ini adalah tabel hasil uji validitas dari alat ukur:

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r- hitung	r-tabel	Kesimpulan
<i>Performance Expectancy</i>	pe1	.783	0,304	Valid
	pe2	.685	0,304	Valid
	pe3	.424	0,304	Valid
	pe4	.770	0,304	Valid
<i>Effort expectancy</i>	ee1	.796	0,304	Valid
	ee2	.907	0,304	Valid
	ee3	.869	0,304	Valid
	ee4	.622	0,304	Valid
	ee5	.827	0,304	Valid
<i>Social Influence</i>	si1	.627	0,304	Valid
	si2	.589	0,304	Valid
	si3	.670	0,304	Valid
<i>Perceived Risk</i>	pr1	.742	0,304	Valid
	pr2	.765	0,304	Valid
	pr3	.699	0,304	Valid
	pr4	.878	0,304	Valid
	pr5	.594	0,304	Valid
<i>Trust</i>	tr1	.784	0,304	Valid
	tr2	.844	0,304	Valid
	tr3	.853	0,304	Valid
	tr4	.780	0,304	Valid
	tr5	.687	0,304	Valid
	tr6	.841	0,304	Valid
	tr7	.562	0,304	Valid
	tr8	.725	0,304	Valid
	tr9	.771	0,304	Valid
<i>Behavior Intention</i>	bi1	.792	0,304	Valid
	bi2	.641	0,304	Valid
	bi3	.745	0,304	Valid
	bi4	.778	0,304	Valid

<i>Behavior Use</i>	bu1	.645	0,304	Valid
	bu2	.803	0,304	Valid
	bu3	.676	0,304	Valid

Sumber: Data diolah dengan aplikasi SPSS 24

Tabel 3.5 menunjukkan nilai r-hitung seluruh item mencapai lebih dari 0,304, dan dapat disimpulkan bahwa semua item adalah valid. Hal ini berarti pernyataan yang diajukan dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur konsep.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai presisi, akurasi dan konsistensi yang diperlihatkan oleh suatu alat ukur. Kuesioner dikatakan reliabel dan akan menunjukkan hasil yang sama konsistennya, jika kuesioner diukur (Hair, Joseph F, Black, William C, Babin Barry J, and Anderson, 2014). Sementara itu Ferdinand (2014; 172) menyatakan bahwa data yang dihasilkan disebut reliabel apabila instrumen menghasilkan secara konsisten hasil yang sama pada saat dilakukan pengukuran. Formula *Cronbach alpha* digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas instrumen pada studi ini dengan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Sumber : (Sekaran, Uma and Bougie, 2016)

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = Jumlah item

σt^2 = varians total

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians setiap item

Jumlah varian setiap item pernyataan dicari dengan cara mencari nilai

$\sum \sigma^2$ 2 varians setiap item kemudian dijumlahkan ($\sum \sigma^2$):

$$\sigma^2 = \sqrt{\frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n-1}}$$

Sumber : (Malhotra & Birks, 2013)

Dimana:

n = jumlah sampel

σ^2 = nilai varians

$\sum x^2$ = jumlah skor

Kriteria keputusan : :

1. Item pernyataan dikatakan *reliable* jika nilai *cronbach's alpha* (α) $\geq 0,60$.
2. Item pernyataan dikatakan tidak *reliable* jika nilai *cronbach's alpha* (α) $\leq 0,600$.

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Indikator	Cronbach's Alpha If Item Deleted	Kesimpulan
<i>Performance Expectancy</i>	.828	pe1	.720	Reliabel
		pe2	.770	Reliabel
		pe3	.876	Reliabel
		pe4	.737	Reliabel
<i>Effort expectancy</i>	.924	ee1	.909	Reliabel
		ee2	.884	Reliabel
		ee3	.894	Reliabel
		ee4	.938	Reliabel
		ee5	.901	Reliabel
<i>Social Influence</i>	.779	si1	.716	Reliabel
		si2	.736	Reliabel
		si3	.651	Reliabel
<i>Perceived Risk</i>	.890	pr1	.865	Reliabel
		pr2	.859	Reliabel
		pr3	.873	Reliabel
		pr4	.830	Reliabel

		pr5	.898	Reliabel
<i>Trust</i>	.935	tr1	.926	Reliabel
		tr2	.923	Reliabel
		tr3	.921	Reliabel
		tr4	.926	Reliabel
		tr5	.932	Reliabel
		tr6	.923	Reliabel
		tr7	.938	Reliabel
		tr8	.929	Reliabel
		tr9	.926	Reliabel
<i>Continuan Intention</i>	.870	bi1	.817	Reliabel
		bi2	.885	Reliabel
		bi3	.828	Reliabel
		bi4	.811	Reliabel
<i>Behavior Use</i>	.831	bu1	.827	Reliabel
		bu2	.645	Reliabel
		bu3	.799	Reliabel

Sumber : Data diolah 2020 dengan aplikasi SPSS 24

Tabel 3.6 memperlihatkan semua variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* antara 0,771 sampai dengan 0,935 dan masing masing indikator dari semua variabel juga memiliki nilai antara 0,645 sampai dengan 0,938. Karena seluruh variabel beserta dengan dengan masing-masing butir pernyataan memperoleh nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, maka instrumen penelitian ini dikategorikan reliabel atau konsisten.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

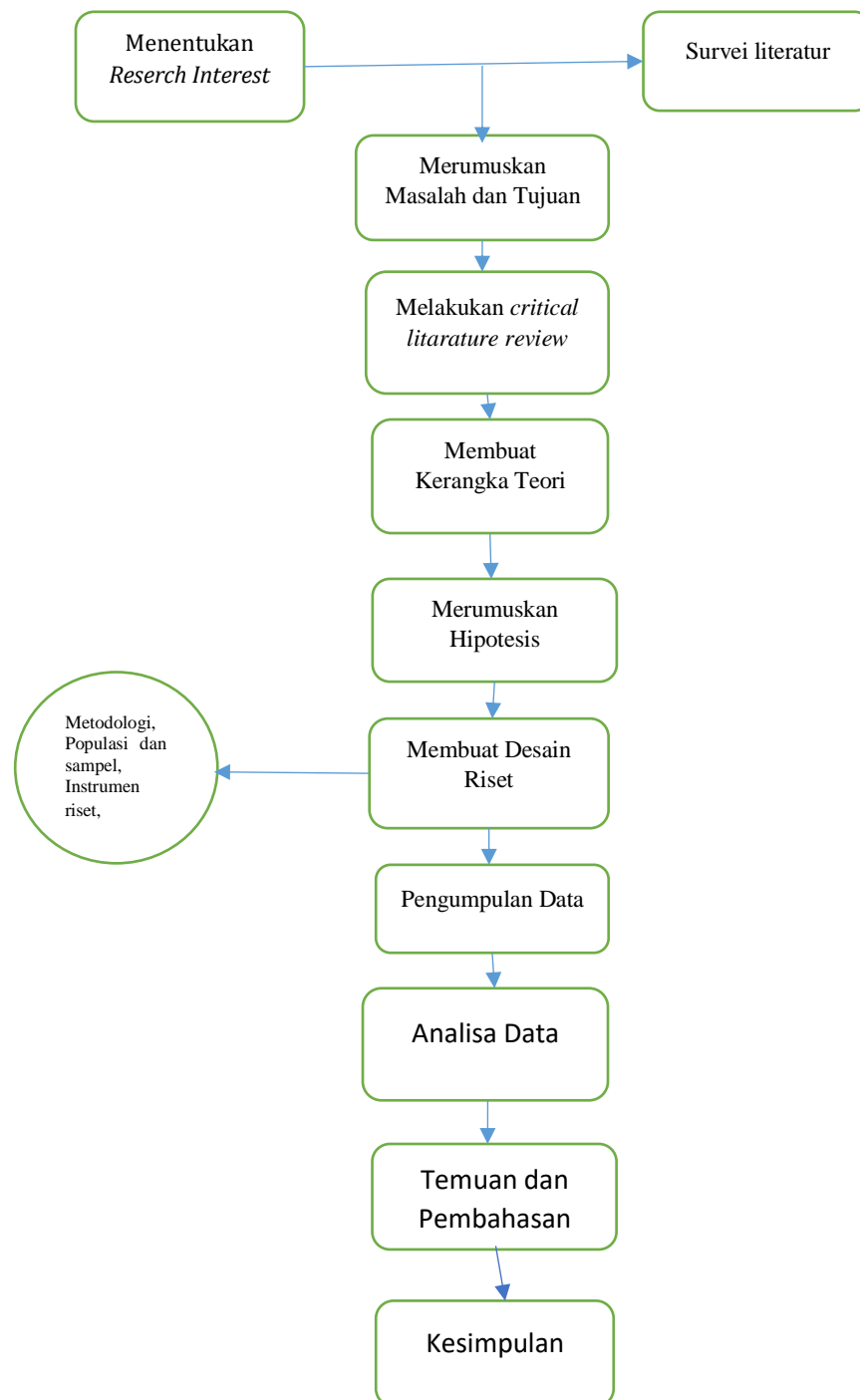
Penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data yaitu:

1. Studi Pustaka. Studi literatur dilakukan melalui kompilasi dan review literatur di buku, jurnal, prosiding dan sumber lainnya berkaitan dengan masalah penelitian yang dapat digunakan sebagai landasan teori.

2. Wawancara. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mewawancarai responden dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi tentang suatu masalah yang diminati. Wawancara adalah percakapan antara dua atau lebih individu secara terarah dan terpadu. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan tanya jawab kepada pimpinan cabang atau karyawan yang mewakilinya serta nasabah Bank BNI.
3. Kuesioner Kuesioner adalah suatu metode pengumpulan informasi dengan menyajikan tanggapan responden terhadap sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan pernyataan-pernyataan yang telah disusun berdasarkan konstruk variabel penelitian dengan menggunakan skala satu sampai Tujuh. Kuesioner penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup, responden hanya menjawab satu dari pilihan yang diberikan.

3.9 Prosedur Penelitian

1. Menentukan *research interest* dan mengumpulkan data awal. Tahap awal yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah menentukan minat dan ketertarikan berkaitan dengan topik kajian. Setelah mendapatkan topik yaitu berkaitan dengan perilaku nasabah untuk terus menggunakan layanan M-banking, langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data awal melalui survey literatur yang berkaitan dengan topik yang dipilih. Litetratur ini berupa jurnal pemasaran, jurnal teknologi informasi atau jurnal lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Dengan melakukan *literature survey* akan didapat gambaran yang lebih luas dari topik yang akan dikaji.
2. Merumuskan Masalah. Setelah mengumpulkan informasi awal, penulis merumuskan masalah yang menjadi ketertarikan penulis. Berdasarkan rumusan masalah tersebut dapat dibuat tujuan dari penelitian ini. Tujuan ini berupa keingintahuan penulis terhadap perilaku nasabah untuk terus menggunakan layanan M-banking.



Gambar 3. 1 Tahapan-Tahapan Penelitian
Sumber: Diadaptasi dari (Sekaran, Uma and Bougie, 2016)

3. Melakukan *literature review* secara kritis

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, penulis melakukan studi mendalam dengan menganalisis dokumentasi yang tersedia berkaitan dengan topik analisis. Dokumen-dokumen ini dapat berupa jurnal, prosiding, buku teks, laporan tahunan, dan sumber online. Analisis kritis terhadap literatur telah meningkatkan interpretasi dan pemahaman berkenaan dengan *grand theory*, *middle range theory* dan *applied theory* penelitian. Sehingga variabel penelitian yang akan dikaji dapat teridentifikasi dengan jelas.

4. Hipotesis

Berdasarkan analisis *literature review* maka dibuat hipotesis dari penelitian ini:

- a. Uji hipotesis *trust* terhadap PE, EE, SI dan PR

$H_0 : p \leq 0$ artinya *trust* tidak berpengaruh terhadap PE, EE, SI dan PR

$H_1 : p > 0$ artinya *trust* berpengaruh terhadap PE, EE, SI dan PR
- b. Uji hipotesis PE, EE, SI, PR dan *trust* terhadap *continuance intention to use* secara parsial maupun simultan

$H_0 : p \leq 0$ artinya PE, EE, SI, PR dan *trust* tidak berpengaruh terhadap *continuance intention to use* secara parsial maupun simultan

$H_1 : p > 0$ artinya PE, EE, SI, PR dan *trust* berpengaruh terhadap *continuance intention to use* secara parsial maupun simultan
- c. Uji hipotesis PE, EE, SI, PR dan *trust* terhadap *behavior use* secara parsial maupun simultan

$H_0 : p \leq 0$ artinya PE, EE, SI, PR dan *trust* tidak berpengaruh terhadap *behavior use* secara parsial maupun simultan

$H_1 : p > 0$ artinya PE, EE, SI, PR dan *trust* berpengaruh terhadap *behavior use* secara parsial maupun simultan
- d. Uji hipotesis PE, EE, SI, PR dan *trust* terhadap *behavior use* secara parsial maupun simultan

$H_0 : p \leq 0$ artinya PE, EE, SI, PR dan *trust* tidak berpengaruh terhadap *behavior use* secara parsial maupun simultan

H1 : $p > 0$ artinya PE, EE, SI, PR dan trust berpengaruh terhadap *behavior use* secara parsial maupun simultan.

- e. Uji hipotesis PE, EE, SI, PR, trust, dan *continuance intention* terhadap *behavior use* secara parsial maupun simultan

H0 : $p \leq 0$ artinya PE, EE, SI, PR, trust dan *continuance intention* tidak berpengaruh terhadap *behavior use* secara parsial maupun simultan

H1 : $p > 0$ artinya PE, EE, SI, PR, trust dan *continuance intention* berpengaruh terhadap *behavior use* secara parsial maupun simultan.

- f. Uji hipotesis PE, EE, SI dan PE secara paralel memediasi pengaruh trust terhadap *continuance intention*

H0 : $p \leq 0$ artinya PE, EE, SI, PR, tidak mampu memediasi pengaruh trust terhadap dan *continuance intention* secara paralel

H1 : $p > 0$ artinya PE, EE, SI, PR, memediasi pengaruh trust terhadap dan *continuance intention* secara paralel

- g. Uji hipotesis PE, EE, SI, PE dan CI secara serial memediasi pengaruh trust terhadap *behaviou use*

H0 : $p \leq 0$ artinya PE, EE, SI, PR, dan CI tidak mampu memediasi pengaruh trust terhadap dan *behaviou use* secara serial.

H1 : $p > 0$ artinya PE, EE, SI, PR, dan CI memediasi pengaruh trust terhadap dan *behaviou use* secara serial.

5. Disain Riset

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dan verifikatif. Hal ini didasarkan atas tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Analisis deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran secara detail konstruk inti UTAUT serta *perceived risk* serta variabel trust. Penelitian verifikatif merupakan suatu penelitian yang mencoba untuk mengungkapkan hubungan kausal antar variabel. Analisis verifikatif bertujuan untuk untuk mendapatkan gambaran tentang pengaruh variabel independen *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk* dan trust

terhadap *continuance intention to use dan behavior usage*. Karena penelitian ini bersifat verifikatif yang divalidasi dengan pengumpulan data lapangan maka pendekatan yang digunakan adalah metode survei eksplanatori

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah reguler bank BNI yang memiliki *mobile banking* BNI diprovinsi DKI Jakarta. Sedangkan, populasi sasarannya adalah nasabah reguler yang memiliki *mobile banking* dan aktif menggunakannya minimal satu kali. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 400 orang dengan teknik *simple random sampling*, yang diambil dengan menggunakan formula Slovin. Kuesioner merupakan instrumen yang digunakan dalam analisis ini. Sebelum di sebar instrument ini diuji cobakan terlebih dahulu kepada 44 responden.

6. Pengumpulan Data

Untuk menemukan jawaban terhadap rumusan dan tujuan dari studi ini, oleh karena itu dilakukan pengumpulan data. Teknik yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden melalui wawancara, studi pustaka dan penyebaran kuesioner penelitian.

7. Proses Data dan Analisa Data

Seluruh data yang terkumpul baik dari hasil wawancara, telah pustaka dan penyebaran kuesioner, selanjutnya, ditabulasi, diberikan kode, dirangkum dan dipilih. Pemilihan data didasarkan atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Semua data yang relevan telah tersusun sesuai dengan kebutuhan. Kemudian, diolah dan di analisis dengan menggunakan alat bantu software SPSS, excel dan AMOS. Hasil analisis data disajikan dalam bentuk uraian, tabel, gambar dan didiskripsikan secara sistematis.

8. Temuan dan Pembahasan

Hasil penelitian akan dipaparkan berdasarkan hasil analisis data. Temuan dari penelitian ini adalah interpretasi melalui wawancara dan kuesioner dari data yang dikumpulkan di lapangan. Penjelasan dari temuan ini berupa deskripsi, gambar dan tabel yang disusun berdasarkan analisa data.

9. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan proses penyajiannya, maka dapat ditarik kesimpulan yang menjadi jawaban dari perumusan masalah dan tujuan penelitian ini.

3.10. Rancangan Analisis Data

3.10.1 Analisis Deskriptif

Tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk memberikan gambaran mengenai sekumpulan data, agar data tersebut menjadi mudah dipahami dan informatif. Pada penelitian ini statistik deskriptif diaplikasikan untuk memberikan informasi berkaitan dengan karakteristik variabel dan data demografi responden. Analisis deskriptif dilakukan melalui pengumpulan, pengelompokan dan analisis data yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi secara umum mengenai variabel. Terdapat dua analisis deskriptif: Pertama, Analisis Frekuensi yang merupakan bagian dari statistik deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan jumlah tanggapan berkenaan dengan perbedaan nilai dari suatu variabel dengan variabel lainnya. Kedua, Analisis *Cross Tabulation* adalah cara empiris untuk menjelaskan asosiasi dua atau lebih variabel dengan kategori atau nilai yang berbeda (Malhotra & Birks, 2013:502).

3.10.2 Analisis Verifikatif

Tujuan dari studi ini salah satunya adalah menguji hipotesis. Hubungan sebab akibat yang diusulkan pada studi ini menggunakan model yang relatif rumit secara simultan, maka dibutuhkan alat analisis yang mampu menggambarkan hubungan tersebut, maka penggunaan SEM (*Structural Equation Modelling*) dilakukan untuk dapat membantu dalam hal pengujian rangkaian hubungan variabel-variabel tersebut dengan *software* AMOS 24. SEM adalah suatu metode

statistik yang mengintegrasikan analisis faktor (factor analysis) dan analisis jalur (path analysis) secara terpisah (Ghozali, 2017).

Galton, (1869) dan Pearson dan Lee (1904) merupakan orang yang pertama kali memperkenalkan analisis faktor (Ghozali, 2017). Analisis ini menjadi populer dikalangan para peneliti seperti Joreskog (1967) dan Joreskog dan Lawley, (1971) Analisis ini menggunakan pendekatan *maximum Likelihood* yang memungkinkan para peneliti menguji hipotesis (Ghozali, 4: 2017).

Analisis jalur sebagai cikal bakal persamaan struktural diinisiasi oleh penelitian Sewwl Wright (1960). Kontribusi utamanya adalah mampu menunjukkan bahwa hubungan antar variabel data yang dikorelasikan dengan parameter suatu model didiskripsikan dalam bentuk *Path diagram*. Model persamaan yang diperoleh digunakan untuk memperkirakan *direct effect, indirect effect dan total effect*.

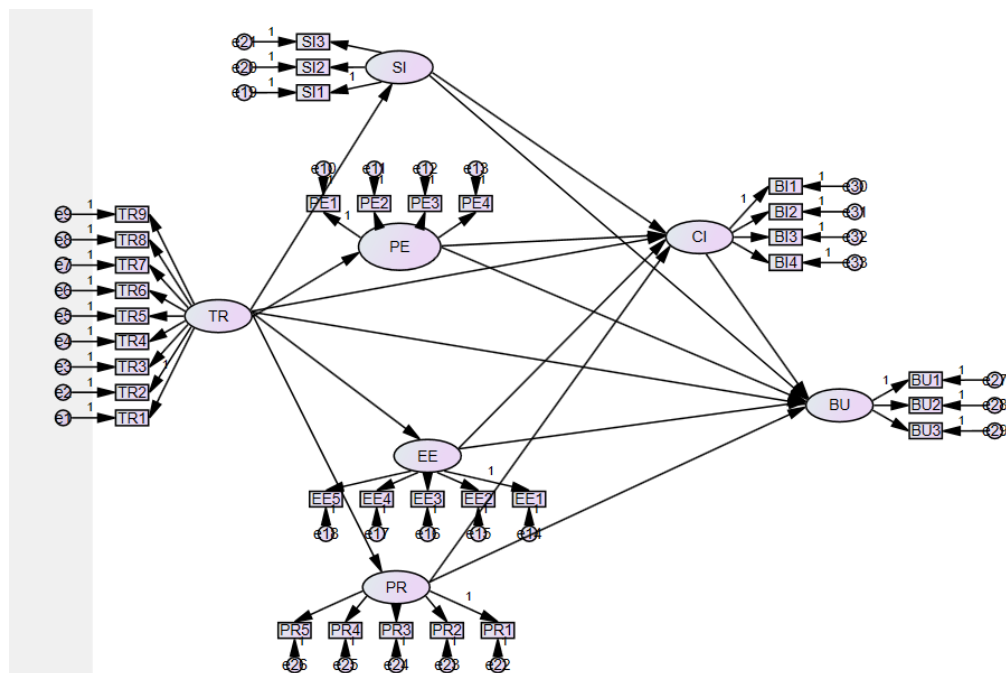
Berikut adalah tahapan dalam pemodelan dan analisis persamaan struktural (Hair, Joseph F, Black, William C, Babin Barry J, and Anderson, 2014) yaitu:

1. Pembuatan model berdasarkan teori

Model persamaan struktural didasarkan pada hubungan sebab akibat, di mana perubahan dalam satu variabel diharapkan dapat menyebabkan perubahan pada variabel lain, dan kekuatannya hubungannya tidak terletak pada metode analisis yang dipilih tetapi pada alasan teoritis untuk membenarkan analisis. Hubungan antar variabel dalam model dengan demikian merupakan deduksi teori

2. Mendisain Diagram Jalur dan Persamaan Struktural

Ada dua hal yang harus dilakukan: menyusun desain laten endogen dan eksogen dan membuat model pengukuran, yaitu menghubungkan konstruk laten endogen atau eksogen dengan indikator atau variabel manifestnya. Tentukan keandalan setiap indikator saat model pengukuran sudah ditentukan dengan menggunakan perkiraan secara empiris. Berikut adalah model struktural dari studi ini.



Gambar 3.2 Model Struktural Penelitian

$$Y_1 = \gamma X_1 + \gamma X_2 + \gamma X_3 + \gamma X_4 + X_5 + z_1 \dots \dots \dots \text{persamaan 1}$$

$$Y_2 = \beta Y_1 + \gamma X_2 + \gamma X_3 + \gamma X_4 + X_5 + z_2 \dots \dots \dots \text{persamaan 2}$$

$$Y_{2.1} = \beta Y_1 + z_2 \dots \dots \dots \text{persamaan 3}$$

Keterangan:

Y_1 = Variabel *continuance intention*

Y_2 = Variabel *behavioral use*

X_1 = Variabel *Trust*

X_2 = Variabel *Perceived risk*

X_3 = Variabel *Performance expectancy*

X_4 = Variabel *Effort Expectancy*

X_5 = Variabel *Social Expectancy*

z_1 = Error

z_2 = Error

Diagram jalur atau *path diagram* dapat mempermudah untuk melihat tautan sebab akibat yang ingin diuji. Diagram jalur merupakan model dasar untuk mengevaluasi dan menghitung kekuatan hubungan sebab akibat.

Ada dua konstruk dalam analisis jalur yaitu konstruk eksogen dan endogen. Konstruk eksogen adalah variabel yang tidak dapat diprediksi oleh variabel lain dalam model, disebut variabel independen. Dalam analisis ini, konstruk eksogen adalah *trust* (X1), *perceived Risk* (X2), *performance expectancy* (X3), *effort expectancy* (X4), *social influence* (X5). Sedangkan konstruk endogen diprediksi oleh satu variabel atau lebih. Konstruk endogen dapat memprediksi satu atau lebih konstruk endogen lainnya, tetapi konstruk eksogen hanya dapat dikorelasikan dengan konstruk endogen. Konstruk endogen dalam penelitian ini adalah *continuance intention to use* (niat untuk terus menggunakan) (Y1) dan *Behavior use* (perilaku penggunaan) (Y2).

3. Memilih jenis input matrik dan estimasi model yang diusulkan.

Pemodelan persamaan struktural tidak sama dengan pendekatan analitik multivariat lainnya, SEM hanya menggunakan data masukan sebagai program AMOS untuk observasi, tetapi program AMOS pertama-tama mengubah data mentah menjadi matriks kovarians atau matriks korelasi. Sebelum matriks kovarian atau korelasi ditentukan, analisis data outlier harus dibersihkan terlebih dahulu. Dalam validitas populasi atau sampel yang berbeda, matriks kovarian memiliki keunggulan dibandingkan matriks korelasi. Namun ketika matriks kovarian digunakan, interpretasi hasil lebih sulit, karena nilai koefisien harus diinterpretasikan sesuai dengan unit pengukuran konstruk. Matriks korelasi memiliki rentang umum yang memungkinkan koefisien dalam model untuk dibandingkan secara langsung. Dalam model persamaan struktural, matriks korelasi varians/kovarian terstandarisasi. Penggunaan korelasi hanya dimaksudkan untuk memahami pola hubungan antar konstruk, tetapi tidak menjelaskan varian keseluruhan dari konstruk tersebut.

Menurut Ferdinand, (2006) Estimasi model yang diusulkan bergantung pada jumlah sampel dalam penelitian jika sampel berkisar Antara 100-200 dapat menggunakan model estimasi Maximum likelihood (ML), antara 200-500 sampel menggunakan model estimasi ML atau *Generalized Least Square*

(GLS), antara 500-2500 menggunakan Unweighted Least Square (ULS) diatas 2500 sampel digunakan *Asymptotically Distribution Free* (ADF). Selanjutnya adalah melakukan estimasi model pengukuran dan estimasi struktur persamaan.

Ukuran sampel memainkan peran utama dalam menafsirkan efek SEM. Ukuran sampel adalah dasar untuk penghitungan kesalahan sampel. Perkiraan model yang diusulkan dapat ditentukan berdasarkan jumlah sampel dalam analisis jika rentang sampel antara 100 hingga 200, maka model estimasi *maximum likelihood* (ML) dapat digunakan. Model estimasi *maximum likelihood* (ML) atau *Generalized Least Square* (GLS) dapat digunakan dengan sampel antara 200 sampai 500. Sedangkan penggunaan *Unweighted Least Square* (ULS) digunakan pada sampel antara 500 dan 2500. Jika sampel lebih dari 2500 dapat menggunakan *Asymptotically Distribution Free* (ADF). Berikutnya adalah mengevaluasi estimasi model pengukuran dan estimasi struktur persamaan.

a. Estimasi Model Pengukuran (Measurement Model)

Evaluasi dengan menghitung diagram model penelitian juga disebut sebagai *confirmatory factor analysis* (CFA) dengan memberikan tanda panah dua arah di antara setiap konstruk. Tujuannya adalah untuk melihat apakah matriks kovariansi untuk sampel yang dianalisis bervariasi secara signifikan atau tidak dari matriks populasi yang diestimasi. Harapannya Chi-Square memiliki nilai diatas 0,05, sehingga tidak terjadi perbedaan yang substansial.

b. Model Struktur persamaan (*Structural Equation Model*)

Structural equation model sering disebut dengan *Full model*. Tujuannya adalah untuk mengeksplorasi berbagai asumsi yang diperlukan dan untuk melihat apakah hipotesis penelitian perlu diubah dan diperiksa.

4. Menilai identifikasi model Struktural.

Hasil yang tidak logis sering terjadi selama proses estimasi. Ini menyangkut masalah identifikasi model struktural. Untuk mengetahui apakah ada masalah identifikasi, maka dapat dilihat pada hasil estimasi antara lain: 1. Terdapat satu koefisien atau lebih yang memiliki nilai kesalahan standar yang tinggi, 2. Ketidakmampuan perangkat lunak untuk menyesuaikan matriks data, 3. Angka yang tidak mungkin termasuk varian kesalahan negatif, 4. Koefisien yang diestimasi berkorelasi kuat ($> 0,90$).

5. Menilai kriteria Goodness of Fit

Langkah yang harus dilakukan sebelum menilai kelayakan dari model struktural adalah menilai apakah data yang akan diolah memenuhi asumsi persamaan struktural. Ada tiga asumsi dasar yang harus dipenuhi untuk dapat menggunakan model persamaan struktural yaitu: 1. Observasi data *independent*, 2. Responden diambil secara random, dan 3. Memiliki hubungan linier, 4. Data terdistribusi normal dan tidak terdapat outlier.

Langkah yang harus dikerjakan sebelum menentukan viabilitas model struktural adalah menentukan apakah data yang akan diolah memenuhi asumsi persamaan struktural. Untuk mengimplementasikan model persamaan struktural ada tiga asumsi mendasar yang harus dipenuhi, yaitu: 1. Observasi data independen, 2. Pengambilan responden secara acak 3. Memiliki korelasi linier, 4. Biasanya data terdistribusi normal dan tidak terdapat outlier.

Terdapat tiga bentuk ukuran *Goodness of Fit* yaitu: 1. *absolute fit Measure*, 2. *Incremental fit measures*, 3. *Parsimonies fit measures*.

1. *Absolute fit* bertujuan untuk menghitung model fit secara keseluruhan (baik model struktural maupun model pengukuran bersama-sama). Perhitungan ini adalah a. *Likelihood-ratio Chi Square Statistics* yang merupakan indikator integral dari *overall fit*. Nilai Chi-square yang tinggi untuk df menunjukkan perbedaan nyata dalam kovariansi yang diamati atau matriks korelasi dengan yang diprediksi, dan ini berkontribusi pada kemungkinan nilai (p) yang tidak signifikan dibandingkan dengan nilai (α). Di sisi lain, nilai Chi-Square yang kecil menghasilkan nilai probabilitas p) yang lebih

tinggi dari tingkat signifikansi (α) dan ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan substansial dalam matriks input antara prediksi dan observasi aktual. Untuk menghasilkan model yang fit, maka nilai chi-Square harus tidak signifikan, b. CMIN menunjukkan bahwa matriks kovariansi berbeda dari matriks kovarian yang dibatasi (*restricted covariance matrix*) $\Sigma(\Theta)$ atau pada dasarnya mendeskripsikan *likelihood ratio test statistic* yang biasanya direpresentasikan dalam statistik sebagai *Chi-Square* (χ^2). Ada kecenderungan nilai *chi-square* akan selalu signifikan oleh karena disarankan untuk mengabaikan dan melihat indikator *goodness of fit* yang lainnya, c. CMIN/DF merupakan nilai *Chi-Square* yang dibandingkan dengan *Degree of freedom*. Menurut Wheaton et al (1977) nilai ratio kurang dari lima merupakan ukuran yang fit, sedangkan menurut Byrne (1988) model dikatakan fit, jika memiliki nilai ratio kurang dari 2. (Ghozali, 2017: 64). d. GFI merupakan ukuran nonstatistik yang nilainya berkisar antar 0 (poor fit) sampai 1.0 (perfect fit), fit yang disulkan para peneliti adalah rasio diatas 90%, sebagai ukuran *good fit*, e. RMSEA adalah pengujian yang bertujuan untuk meningkatkan kecenderungan menolak model dari banyak sampel dalam statistik Chi-Square. Nilai RMSEA adalah 0,05 hingga 0,08 sesuai.

2. *Incremental Fit Measures* merupakan matrik untuk membandingkan model yang diusulkan dengan *baseline model*, dan sering disebut *Null Model*. Ukuran *inremental fit* ini terdiri dari: a. AGFI atau *Adjusted goodness of fit* merupakan evolusi dari GFI yang dimodifikasi untuk model yang diusulkan dengan *ratio degree of freedom* untuk *proposed model* dengan *degree of freedom* untuk *null model*. Nilai yang direkomendasikan adalah sama atau lebih kecil dari 0.90. b. TLI ukuran ini menggabungkan ukuran parsimony kedalam index yang membandingkan model dengan model nol. Nilai TLI yang direkomendasikan adalah sama atau >90, c. NFI *Normed Fit Index* merupakan ukuran perbandingan antara *proposed model* dan *null model* nilai yang direkomendasikan adalah sama atau > 0,90.

3. *Parsimonious Fit Measures* merupakan ukuran yang menghubungkan *goodness of fit model* dengan sejumlah koefisien estimasi yang dibutuhkan untuk mencapai level fit. Ukurannya terdiri dari: a. PNFI adalah modifikasi dari NFI. Semakin tinggi nilai PNFI semakin baik. Nilai PNFI dikategorikan fit jika memiliki rasion 0,60 sampai 0,90, b. PGFI, nilai PGFI berkisar dari 0 hingga 1.0. semakin tinggi nilai PNFI, semakin mirip modelnya. Setelah Keseluruhan model fit dievaluasi maka langkah selanjutnya adalah menguji setiap konstruk untuk menentukan unidimensionalitas dan reabilitas dari konstruk. Unidimensionality adalah konsep di balik pengukuran reliabilitas dan menunjukkan kesesuaian model faktor tunggal untuk membangun indikator.

Pendekatan untuk menilai *measurement model* adalah mengukur *composite reability dan variance extracted* untuk setiap konstruk. Reability adalah ukuran internal consistency indicator dari suatu konstruk. Tingkat reabilitas yang diterima adalah > 0.70 . Reabilitas tidak menjamin adanya validitas. Validitas adalah ukuran sampai sejauh mana suatu indikator secara akurat mengukur apa yang hendak diukur. Ukuran reabilitas lain adalah *variance extracted*. Angka yang direkomendasikan untuk nilai *variance extracted* adalah $> 0,50$. *Variance extracted* dihitung menggunakan rumus *standardized loading* sebagai berikut;

Metode pengujian model pengukuran adalah dengan menghitung reliabilitas dan varians komposit yang diperoleh dari masing-masing konstruk. Indikator konsistensi internal suatu konstruk merupakan ukuran reliabilitas. Reliabilitas yang direkomendasikan adalah $> 0,70$. Reliabilitas tidak dapat menjamin validitas. Sejauh mana indikator mengukur dengan benar apa yang perlu diukur adalah validitas. Pengukuran reliabilitas lainnya adalah *variance extracted*. Angka yang disarankan adalah $> 0,50$. *Variance extracted* dihitung menggunakan rumus *standardized loading* sebagai berikut;

$$variance\ extracted = \frac{(\sum standardized\ loading^2)}{\sum standardized\ loading^2 + \sum \hat{\epsilon}_j^2}$$

Keterangan;

$\sum standardized\ loading^2$ = diperoleh dari hasil pengolahan AMOS

$\sum \hat{\epsilon}_j^2$ = measurement error $(1 - (standard\ loading)^2)$

Structural model fit diukur dengan signifikansi dari masing-masing koefisien. SEM memberikan untuk setiap koefisien efek dari koefisien yang diharapkan, *standart error* dan nilai kritis (cr). SEM menyediakan hasil dari nilai estimasi koefisien, standart error dan nilai *critical value* (cr). Dengan kriteria tingkat signifikansi 0,05, maka kita dapat menilai signifikansi untuk masing-masing koefisien secara statistik. Adapun kriteria yang disyaratkan dalam pengujian reliabilitas adalah $\geq 0,70$ dengan rumus sebagai berikut;

$$construct\ reliability = \frac{(\sum standard\ loading^2)}{\sum standard\ loading^2 + \sum \hat{\epsilon}_j^2}$$

Keterangan;

$\sum standard\ loading^2$ = diperoleh dari hasil pengolahan AMOS

$\sum \hat{\epsilon}_j^2$ = measurement error $(1 - (standard\ loading)^2)$

6. Intepretasi dan Modifikasi model.

Ketika model telah diadopsi, modifikasi model dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan interpretasi teoritis atau kesesuaian model. Jika model telah diperbarui, maka model tersebut harus dicek silang (dihitung dengan data terpisah). Sebelum model yang dimodifikasi diterima. Pengukuran model dapat dilakukan dengan indeks modifikasi.

3.11 Uji Hipotesis

Analisis koefisien jalur dilakukan dengan mengukur bobot regresi. Analisis ini bertujuan untuk melihat sejauh mana dampak keseluruhan dari satu variabel

terhadap variabel lainnya. Berikut adalah rumusan hipotesis dari besaran *regression weight*. Asumsi bobot regresi adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$ Artinya tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ Artinya terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Adapun kriteria pengambilan keputusan:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak atau (H_a) diterima, artinya terdapat pengaruh antara kedua variabel secara statistik.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) diterima atau (H_a) ditolak, artinya terdapat pengaruh antara kedua variabel secara statistik.

Hipotesis 1

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Trust* tidak berpengaruh terhadap *Social influence* layanan *m-banking*

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Trust* berpengaruh terhadap *Social influence* layanan *m-banking*.

Hipotesis 2

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Trust* tidak berpengaruh terhadap *Performance Expectancy* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Trust* berpengaruh terhadap *Performance Expectancy* layanan *m-banking*.

Hipotesis 3

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Trust* tidak berpengaruh terhadap *Effort Expectancy* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Trust* berpengaruh terhadap *Effort Expectancy* layanan *m-banking*.

Hipotesis 4

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Trust* tidak mengurangi *Perceived risk* pengguna layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Trust* mengurangi *Perceived risk* pengguna layanan *m-banking*.

Hipotesis 5

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Trust* tidak berpengaruh terhadap *Continuance intention to use* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Trust* berpengaruh terhadap *Continuance intention to use* layanan *m-banking*.

Hipotesis 6

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Social influence* tidak berpengaruh terhadap *Continuance intention to use* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Social influence* berpengaruh terhadap *Continuance intention to use* layanan *m-banking*.

Hipotesis 7

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Performance expectancy* tidak berpengaruh terhadap *Continuance intention to use* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Performance expectancy* berpengaruh terhadap *Continuance intention to use* layanan *m-banking*.

Hipotesis 8

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Effort expectancy* tidak berpengaruh terhadap *Continuance intention to use* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Effort expectancy* berpengaruh terhadap *Continuance intention to use* layanan *m-banking*.

Hipotesis 9

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Perceived risk* tidak berpengaruh negatif terhadap *Continuance intention to use* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *Continuance intention to use* layanan *m-banking*.

Hipotesis 10

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Social influence* tidak berpengaruh terhadap *Behaviour use* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Social influence* berpengaruh terhadap *Behaviour use* layanan *m-banking*.

Hipotesis 11

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Performance expectancy* tidak berpengaruh terhadap *Behaviour use* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Performance expectancy* berpengaruh terhadap *Behaviour use* layanan *m-banking*.

Hipotesis 12

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Effort expectancy* tidak berpengaruh terhadap *Behaviour use* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Effort expectancy* berpengaruh terhadap *Behaviour use* layanan *m-banking*.

Hipotesis 13

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Perceived risk* tidak berpengaruh negatif terhadap *Behaviour use* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Effort expectancy* berpengaruh negatif terhadap *Behaviour use* layanan *m-banking*.

Hipotesis 14

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Trust* tidak berpengaruh terhadap *Behaviour use* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Trust* berpengaruh terhadap *Behaviour use* layanan *m-banking*

Hipotesis 15

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Continuance Intention* tidak berpengaruh terhadap *Behaviour use* layanan *m-banking*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Continuance Intention* berpengaruh terhadap *Behaviour use* layanan *m-banking*.

Hipotesis 16a

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Effort expectancy* tidak mampu memediasi pengaruh *trust* terhadap *continuance intention*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Effort expectancy* memediasi pengaruh *trust* terhadap *continuance intention*.

Hipotesis 16b

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Performance expectancy* tidak mampu memediasi pengaruh *trust* terhadap *continuance intention*

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Performance expectancy* memediasi pengaruh *trust* terhadap *continuance intention*

Hipotesis 16c

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Social influence* tidak mampu memediasi pengaruh *trust* terhadap *continuance intention*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Social influence* memediasi pengaruh *trust* terhadap *continuance intention*.

Hipotesis 16d

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Perceived risk* tidak mampu memediasi pengaruh *trust* terhadap *continuance intention*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Perceived risk* memediasi pengaruh *trust* terhadap *continuance intention*.

Hipotesis 17a

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Effort expectancy* dan *continuance intention* tidak mampu memediasi secara serial pengaruh *trust* terhadap *Behavior use*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Effort expectancy* dan *continuance intention* memediasi secara serial pengaruh *trust* terhadap *Behavior use*.

Hipotesis 17b

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Performance expectancy* dan *continuance intention* tidak mampu memediasi secara serial pengaruh *trust* terhadap *Behavior use*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Performance expectancy* dan *continuance intention* memediasi secara serial pengaruh *trust* terhadap *Behavior use*.

Hipotesis 17c

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Social influence* dan *continuance intention* tidak mampu memediasi secara serial pengaruh *trust* terhadap *Behavior use*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Social influence* dan *continuance intention* memediasi secara serial pengaruh *trust* terhadap *Behavior use*.

Hipotesis 17d

$H_0 : \beta_1 = 0$ *Perceived risk* dan *continuance intention* tidak mampu memediasi secara serial pengaruh *trust* terhadap *Behavior use*.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ *Perceived risk* dan *continuance intention* memediasi secara serial pengaruh *trust* terhadap *Behavior use*.